

Het Effect van een Training Consultvaardigheden voor Medisch Specialist op
Patiënttevredenheid bij Patiënten met Somatisch Onverklaarde Lichamelijke Klachten

The Effect of a Training Consultation Skills for Medical Specialists on Patient satisfaction in
Patients with Medically Unexplained Physical Symptoms

Dineke Abels

Open Universiteit

Eerste begeleider: dr. C. Bolman

Tweede begeleider: dr. M. Nijkamp

Praktijkbegeleider: dr. A. Weiland

December 2015

Faculteit Psychologie en onderwijswetenschappen

Open Universiteit

Afstudeerrichting: Gezondheidspsychologie

Studentnummer: 838179354

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Summary	6
Inleiding	8
Patiënten met SOLK	8
Communicatie	9
Arts-patiëntcommunicatie vanuit patiëntenperspectief	9
Goede consultvoering bij SOLK	10
Training consultvaardigheden	12
SCEGS en cognities	13
Doel van dit onderzoek	13
Patiënttevredenheid	14
Patiënttevredenheid, SOLK en gezondheidsuitkomsten	16
Vraagstellingen, hypotheses en conceptueel model	17
Methode	19
Procedure	19
Onderzoeksopzet	20
Meetinstrumenten	21
Analyse	23
Resultaten	27
Steekproef en baselinekenmerken	27
Baselinegegevens van patiëntengroepen	27
Verschillen tussen de groepen op de hoofdvariabelen	28
Correlaties tussen variabelen	29

Voorspellers van tevredenheid: effect van interventie en invloed van andere factoren	30
Effect van de interventie op angst	34
Effect van de interventie op ongerustheid	35
Mediatieanalyse	37
Discussie, beperkingen en aanbevelingen	39
Voorspellers van patiënttevredenheid	40
Voorspellers van angst	41
Voorspellers van ongerustheid	42
Effectiviteit van de training	42
Exploratief onderzoek	43
Beperkingen en aanbevelingen	45
Conclusie	48
Referenties	50
Bijlage: Patiëntenvragenlijst	63

Het Effect van een Training Consultvaardigheden voor Medisch Specialististen op
Patiënttevredenheid bij Patiënten met Somatisch Onverklaarde Lichamelijke Klachten

Dineke Abels

Samenvatting

Achtergrond. Voor ongeveer de helft van de lichamelijke klachten waarmee patiënten naar een medisch specialist worden doorverwezen, is geen somatische verklaring te vinden. Artsen vinden het lastig om met deze patiënten te communiceren en patiënten voelen zich vaak onbegrepen omdat ze de indruk hebben dat de arts ze niet serieus neemt. Het gevolg is dat patiënten blijven ‘doorzoeken’ naar een medische diagnose en ontevreden zijn over de geleverde zorg. Aanhoudende somatisch onverklaarde lichamelijke klachten (SOLK) leiden tot hoge kosten in de gezondheidszorg, maatschappelijke problemen en aanzienlijk lijden van deze patiënten. Om de kwaliteit van zorg voor deze patiënten te verbeteren, is in het Erasmus Medisch Centrum voor medisch specialisten en assistenten in opleiding tot medisch specialist een training ‘Omgaan met lichamelijk onverklaarde klachten’ samengesteld.

Doel. Het doel van deze studie is na te gaan of de training effect heeft op patiënttevredenheid over de geleverde zorg door de specialist en hoe angst en ongerustheid hier een rol in spelen. Tevens wordt de rol van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en ervaren gezondheid geëxploreerd.

Deelnemers, procedure en onderzoeksontwerp. Aan het onderzoek hebben 114 artsen en 294 patiënten deelgenomen. Het betrof een gestratificeerd experimenteel 2x2 pretest-posttest onderzoek waarbij de artsen voorafgaand aan de training zijn toegewezen aan de experimentele of de controlegroep. De interventie (training) vond plaats bij de artsen, de effecten zijn gemeten bij door de artsen geïncludeerde patiënten met SOLK.

Meetinstrumenten. Patiënttevredenheid is gemeten met zeven gevalideerde vragen op het gebied van patiënttevredenheid uit de CQ-index (Zorginstituut Nederland). Angst is gemeten met de 4DKL (Terluin, 1998). Ongerustheid over de klachten werd gemeten met Whitely Index (Pilowsky; Speckens, Spinhoven, Sloekers, Bolk, & van Hemert, 1996). Ervaren gezondheid is gemeten met de SF36 (Aaronson et al., 1998; Ware Jr & Sherbourne, 1992).

Resultaten. In dit onderzoek werden geen significante effecten van de training gevonden op patiënttevredenheid, angst en ongerustheid. Ook het mediërend effect van de training op patiënttevredenheid door angst en ongerustheid is niet aangetoond. Er is geen effect aangetoond van de geëxploreerde variabelen leeftijd en ervaren gezondheid. Wel bleek dat vrouwen significant minder patiënttevredenheid rapporteerden en meer angst en ongerustheid. Daarnaast scoorden ongerustere patiënten lager op patiënttevredenheid, bleken patiënten met een laag opleidingsniveau ongeruster te zijn en bleken patiënten die hoog scoorden op angst en ongerustheid, zichzelf als minder gezond te ervaren.

Conclusie. In dit onderzoek is geen effect van de training consultvaardigheden voor medisch specialisten op patiënttevredenheid bij patienten met somatisch onverklaarbare lichamelijke klachten aangetoond, terwijl dit op basis van de literatuur wel werd verwacht. Echter, het onderzoek heeft veel methodologische beperkingen, wat de onderzoeksresultaten kan hebben beïnvloed. De ernst en omvang van de SOLK problematiek rechtvaardigen vervolgonderzoek. Op basis van de uitkomsten die het huidige onderzoek heeft opgeleverd, kan het design voor vervolgonderzoek worden aangepast. Het valt te overwegen om een eenvoudiger onderzoeksopzet te kiezen, voldoende patiënten te includeren op basis van aangescherpte inclusiecriteria en kritisch te kijken naar de meetinstrumentenset.

Trefwoorden: patiënttevredenheid, communicatie, patiënten met Somatisch Onverklaarde Lichamelijke Klachten (SOLK), consultvaardigheden medisch specialisten

The Effect of a Training Consultation Skills for Medical Specialists on Patient satisfaction in
Patients with Medically Unexplained Physical Symptoms

Dineke Abels

Summary

Background. For approximately 50% of physical symptoms for which patients are referred to a medical specialist, no medical explanation is found. Doctors face difficulties in communicating with those patients and patients often feel misunderstood because they feel that they are not taken seriously by doctors. As a result, patients continue to search for a diagnosis and tend to feel dissatisfied with the provided care. Medically unexplained physical symptoms (MUPS) give rise to high medical expenses, societal problems and substantial suffering of these patients. In order to improve the medical care provided to this patient group, Erasmus Medical Centre developed a MUPS focused training consultation skills for medical specialists.

Aim. The aim of this study is to investigate the effect of the training for medical specialists on patient satisfaction with the provided care and how anxiety and illness worries contribute to this. In addition, the correlations of age, gender, education level and perceived health with patient satisfaction are examined.

Respondents, procedure and design. In this study, 114 medical specialists and 294 patients were included. The study was a stratified experimental 2x2 pretest-posttest design with randomized selection of medical specialists for participation in the training or non-training groups. Intervention effects were measured as the differences in patient satisfaction after consults in the training and non-training groups.

Measures. Patient satisfaction was measured using seven validated questions from the CQ-index . Anxiety was measured using the anxiety scale belonging to the 4DKL (Terluin, 1998). Illness worries about physical symptoms was measured using the Whitely Index (Pilowsky; Speckens, Spinhoven, et al., 1996). Perceived health was measured using the SF36 (Aronson et al., 1998; Ware Jr & Sherbourne, 1992).

Results. In this study, no significant effects of training on patient satisfaction, anxiety and illness worries were found. In addition, the hypothesized mediating effect of training on patients satisfaction via anxiety and illness worries and the effects of age and perceived health on patient satisfaction were not found. Female patients reported to be less satisfied and reported to be more anxious and worried. Furthermore, patients with more illness worries reported to be less satisfied, patients with a lower education level reported to be more worried about their illness and patients who reported to be more anxious and worried, perceived themselves as less healthy.

Conclusion. Contrary to the expectations based on existing literature, this study did not find a significant effect of training the communication skills of medical specialists on patient satisfaction in patients with medically unexplained physical symptoms. However, this study had some methodological weaknesses, which may have influenced the results. Nonetheless, the severity and prevalence of MUPS justifies further research. Based on the findings in the current study, the design in future studies may be changed on several levels.

Recommendations are to simplify the study design, to include a sufficient number of patients based on stricter criteria for inclusion and to invest in finding appropriate measures.

Keywords: patient satisfaction, communication, medically unexplained physical symptoms (MUPS), consultation skills medical specialists